EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION 2014 2015

Québec

EMPLOI-QUÉBEC

PLAN D'ACTION 2014 2015

Québec

Rédaction
Direction générale adjointe de la planification
et du marché du travail
Emploi-Québec
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Réalisation infographique et édition
Direction des communications
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Ce plan d'action peut être consulté
sur le site d'Emploi-Québec :
www.emploiquebec.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014
ISBN 978-2-550-71968-7 (imprimé)
ISBN 978-2-550-71969-4 (pdf)

© Gouvernement du Québec

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DU MINISTRE 5

MOT DE PRÉSENTATION 7

FAITS SAILLANTS 9

1 **LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC, SON OFFRE DE SERVICE ET SON CADRE DE GESTION** 11

2 **L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES PRINCIPAUX ENJEUX** 13

3 **LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC** 18

4 **LES ORIENTATIONS ET LES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE AUX ENJEUX ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS ATTENDUS** 19

- Orientation 1 19
  Accélérer l'insertion en emploi des personnes prêtes à intégrer le marché du travail
- Orientation 2 21
  Favoriser l'insertion en emploi de la clientèle des programmes d'assistance sociale et des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail
- Orientation 3 24
  Contribuer à structurer et à adapter la gestion des ressources humaines dans les entreprises, favorisant ainsi une amélioration de leur productivité
- Orientation 4 25
  Participer à l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre
- Orientation 5 26
  Contribuer à briser le cycle de la pauvreté en intervenant dans une perspective d'insertion en emploi auprès des personnes en situation de pauvreté, tout en accordant une aide financière aux personnes admises aux programmes d'assistance sociale
- Orientation 6 28
  Soutenir la mobilisation des milieux en faveur de la solidarité et de l'inclusion sociale
- Orientation 7 29
  Poursuivre l'adaptation de la prestation de services, l'organisation territoriale d'Emploi-Québec et l'amélioration des processus de travail
- Orientation 8 31
  Agir avec l'ensemble des partenaires pour une offre de service adaptée aux besoins des clientèles et du marché du travail
- Orientation 9 32
  Poursuivre l'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi

5 LES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS AU PLAN D'ACTION 34

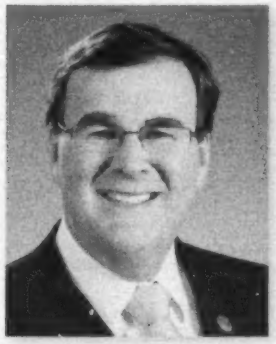
6 LES FACTEURS DE CONTINGENCE 36

7 LE TABLEAU SYNOPTIQUE 37

ANNEXE A1
Fonds de développement du marché du travail (FDMT) : répartition en 2014-2015 39

ANNEXE A2
Services de solidarité sociale : budget de transfert de 2014-2015 40

MESSAGE DU MINISTRE



J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'action 2014-2015 d'Emploi-Québec. Celui-ci témoigne de l'engagement d'Emploi-Québec de contribuer à développer l'emploi et la main d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social. Toutes ses actions sont orientées en ce sens et poursuivent un objectif clair : l'intégration et le maintien en emploi d'un maximum de Québécoises et de Québécois.

Les possibilités d'emploi demeurent favorables au Québec pour les prochaines années avec près de 725 400 emplois disponibles d'ici 2017. Les interventions d'Emploi-Québec visent à soutenir l'intégration et le maintien en emploi des clientèles sous représentées sur le plan de l'emploi, notamment la clientèle des programmes de l'assistance sociale, les autochtones, les personnes handicapées, les travailleuses et les travailleurs expérimentés, les membres des minorités visibles et les personnes immigrantes. De plus, les participantes et les participants de l'assurance-emploi qui risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger en l'absence d'une intervention d'Emploi-Québec bénéficient des services d'emploi adaptés à leur situation au regard du marché du travail.

Devant une économie québécoise marquée par des situations de rareté de main-d'œuvre qualifiée, il devient essentiel que chaque personne ait une formation à la hauteur de ses ambitions et cohérente avec les besoins des entreprises. Emploi-Québec poursuit ainsi ses efforts pour renforcer l'adéquation entre les compétences, l'emploi et la formation, une avenue stratégique tout indiquée dans le contexte actuel.

Je salue la collaboration entre le personnel d'Emploi-Québec et ses partenaires, qui se traduit par la mise en œuvre des priorités de ce plan d'action sur tout le territoire du Québec.

François Blais
Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale

MOT DE PRÉSENTATION

Emploi-Québec est une unité qui relève du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et est reconnue comme le service public d'emploi au Québec. Elle assure les services publics d'emploi et de solidarité sociale.

La planification liée aux services publics d'emploi doit être établie en concertation par le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale et la Commission des partenaires du marché du travail. Elle doit être approuvée par le gouvernement, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail. Les responsabilités de la Commission des partenaires du marché du travail portent essentiellement sur la planification liée aux services publics d'emploi.

La planification liée aux services de solidarité sociale relève de la responsabilité du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

FAITS SAILLANTS

- Globalement, les conditions sur le marché du travail québécois se sont améliorées en 2013 et depuis la période de récession (2008-2009).
- La croissance économique devrait se poursuivre en 2014.
- À plus long terme, la main-d'œuvre disponible sera moins nombreuse, ce qui accroîtra les difficultés de recrutement des entreprises et nécessitera d'assurer une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences ainsi que de favoriser l'intégration en emploi des personnes en situation de chômage, dont celles faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail.
- Par ses actions en matière d'emploi et de solidarité sociale, Emploi-Québec contribuera à la réalisation des objectifs du nouveau Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que celui de la Commission des partenaires du marché du travail.
- Emploi-Québec et la Commission des partenaires du marché du travail poursuivront en 2014-2015 les actions favorisant l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre qualifiée et suffisante pour répondre aux besoins des entreprises.
- Comme l'emploi est la meilleure solution pour briser le cycle de la pauvreté, Emploi-Québec continuera d'agir rapidement et de façon soutenue auprès des personnes sous-représentées sur le plan de l'emploi.
- Pour favoriser l'emploi et le développement des compétences d'un plus grand nombre de personnes, Emploi-Québec poursuivra, avec la Commission des partenaires du marché du travail, les interventions nécessaires en vue d'améliorer l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins du marché du travail et continuera d'appuyer l'initiative Investissement-compétences.
- Pour répondre aux besoins de sa clientèle et du marché du travail, Emploi-Québec continuera d'adapter sa prestation de services afin de suivre l'évolution des besoins des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises.
- Emploi-Québec et ses partenaires porteront une attention particulière à la performance des interventions des services publics d'emploi, principalement au regard de la persévérance aux mesures et services d'emploi ainsi que les retours en emploi à la suite des interventions.
- Le budget d'intervention dont dispose Emploi-Québec en 2014-2015 pour financer les mesures actives des services publics d'emploi s'élève à 846,6 millions de dollars, incluant 100,7 millions provenant de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

1 LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC, SON OFFRE DE SERVICE ET SON CADRE DE GESTION

LA MISSION D'EMPLOI-QUÉBEC

Emploi-Québec a pour mission de contribuer à développer l'emploi et la main-d'œuvre ainsi qu'à lutter contre le chômage, l'exclusion et la pauvreté dans une perspective de développement économique et social

L'intervention d'Emploi-Québec s'inscrit dans la perspective selon laquelle le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté et d'assurer l'autonomie financière ainsi que l'insertion sociale des personnes aptes au travail.

SON OFFRE DE SERVICE

Emploi-Québec fournit les services publics d'emploi et les services de solidarité sociale. Les services offerts aux individus s'inscrivent dans un continuum de services axé sur l'emploi, c'est-à-dire qui permet d'assurer un cheminement fluide et d'accompagner les personnes qui en ont besoin pour intégrer le marché du travail.

Les services publics d'emploi contribuent à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail, à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre de même qu'à la réduction du chômage, des pertes d'emplois, de l'instabilité de l'emploi et des obstacles à la création d'emplois. En plus des services universels, qui sont offerts à l'ensemble de la population et des entreprises, Emploi-Québec fournit des services d'emploi spécialisés. Ceux-ci s'adressent, d'une part, aux personnes aptes à entreprendre une démarche qui, à terme, les conduira à intégrer le marché du travail ou à se maintenir en emploi et, d'autre part, aux entreprises éprouvant des difficultés liées à la main-d'œuvre.

De plus, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, Emploi-Québec est responsable de la gestion des programmes d'aide financière. Ainsi, Emploi-Québec soutient financièrement les personnes et les familles démunies et favorise leur autonomie économique et sociale. En outre, elle les encourage à exercer des activités facilitant leur insertion sociale, leur insertion en emploi et leur participation active à la société.

Par son offre de service, Emploi-Québec contribue à l'atteinte des objectifs gouvernementaux visant l'accroissement du niveau et de la qualité de vie des Québécoises et des Québécois et la réduction de la pauvreté.

SON CADRE DE GESTION

Emploi-Québec mène ses interventions de façon décentralisée, en partenariat et selon le mode de gestion par résultats. Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale d'Emploi-Québec trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux qui précisent les actions régionales permettant de concrétiser les orientations du plan d'action national et d'atteindre les objectifs et les cibles qui y figurent. Le plan d'action d'Emploi-Québec se concrétise également par les plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre, des comités d'intégration et de maintien en emploi, des comités consultatifs et du Conseil emploi métropole.

Bien qu'Emploi-Québec produise un plan d'action annuel, sa planification est effectuée dans une perspective pluriannuelle étant donné la nature structurelle et persistante des problèmes auxquels s'attaque le service public d'emploi.

2 L'ÉVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT ET LES PRINCIPAUX ENJEUX

L'ÉTAT DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Poursuite de la croissance en 2013 et tendance générale à un resserrement du marché du travail

Au Québec, le PIB réel a crû de 1 % en 2013, comparativement à 2 % au Canada. Bien qu'il s'agisse de la plus faible croissance depuis 2010, année qui suit la récession, celle-ci a été suffisante pour se répercuter positivement sur le marché du travail.

Le marché du travail québécois a été particulièrement dynamique au cours des dernières années. Entre 2000 et 2013, il s'est créé plus de 630 000 emplois et le taux de chômage en 2013 s'établissait à 7,6 %, le plus bas niveau depuis 2008. Au chapitre de la participation au marché du travail, le Québec a fait des gains importants. Durant cette même période, le taux d'emploi des personnes de 15 à 64 ans est passé de 67,1 % à 72,2 %, dépassant de 0,5 point de pourcentage le sommet atteint avant la récession de 2009.

La participation au marché du travail du noyau de la population active, soit les personnes âgées de 15 à 64 ans, a atteint un niveau inégalé en 2013 comme le révèlent leurs taux d'activité et d'emploi.

PRINCIPAUX INDICATEURS DU MARCHÉ DU TRAVAIL POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC PERSONNES DE 15 ANS OU PLUS (sauf pour les taux d'emploi et d'activité)

	2009	2010	2011	2012	2013
Emploi (en milliers)	3848,4	3915,1	3953,6	3984,4	4032,2
plein temps	3125,7	3154,9	3194,0	3230,7	3258,2
temps partiel	722,7	760,2	759,6	753,7	774,0
Taux de chômage (en %)	8,5	8,0	7,8	7,8	7,6
Taux d'activité – 15-64 ans (en %)	77,1	77,3	77,4	77,7	78,2
Taux d'emploi – 15-64 ans (en %)	70,5	71,1	71,4	71,6	72,2

Source : Statistique Canada, *Enquête sur la population active*, moyennes annuelles.

Les données administratives confirment également l'amélioration du marché du travail. En effet, le nombre de prestataires de l'assurance-emploi actifs et aptes au travail a baissé de 12 981 (-4,9 %) depuis décembre 2012 pour s'établir à 250 592 en décembre 2013. De plus, le nombre de personnes bénéficiant des programmes d'assistance sociale a diminué de 7 935 (-1,7 %) en décembre 2013 par rapport à décembre 2012 pour s'établir à 451 885. Le taux d'assistance sociale est ainsi passé de 6,8 % en décembre 2012 à 6,6 % en décembre 2013.

Selon les plus récentes perspectives démographiques de l'Institut de la statistique du Québec, la population âgée de 15 à 64 ans devrait commencer à diminuer dès cette année et la baisse devrait se poursuivre tout au long de la période de projection. Par ailleurs, les perspectives à moyen terme d'Emploi-Québec[1] indiquent qu'entre 2013 et 2017, près de 725 400 emplois seront à pourvoir : 25 % des emplois résultera de la croissance économique, alors que 75 % viendront du remplacement des personnes qui prendront leur retraite durant cette période.

Sous l'effet du vieillissement de la population et de la croissance de l'emploi, le taux de chômage devrait diminuer au cours des prochaines années pour atteindre 6,2% en 2017. Il deviendrait alors de plus en plus difficile de réduire le chômage qui serait surtout de courte durée et attribuable au temps nécessaire pour apparier les compétences des personnes disponibles pour travailler aux besoins des entreprises en matière de main-d'œuvre.

Même si les besoins seront grands et que la main-d'œuvre se fera de plus en plus rare, les travailleurs et travailleuses devraient être en nombre suffisant étant donné les bassins potentiels de main-d'œuvre disponible. Toutefois, compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il est primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et la qualification professionnelle demandée par les employeurs.

DÉFIS ET ENJEUX DU MARCHÉ DU TRAVAIL

L'évolution démographique, qui occasionnera un phénomène grandissant de rareté de la main-d'œuvre, pourrait constituer un frein à l'accroissement de la richesse collective. Pour compenser les effets de ce phénomène démographique, il sera important d'accroître la participation du plus grand nombre possible de personnes au marché du travail et de soutenir les entreprises en matière de gestion de leurs ressources humaines, dont la formation de leur main-d'œuvre, pour qu'elles s'adaptent aux différents changements auxquels elles font face et qu'elles demeurent compétitives, notamment par une hausse de leur productivité.

Les conséquences de la rareté de main-d'œuvre sur le recrutement des entreprises

La rareté de main-d'œuvre sera grandissante en raison des nombreux départs à la retraite et d'une entrée moins élevée de main-d'œuvre au cours des prochaines années par rapport aux dernières décennies, compte tenu de l'évolution démographique. L'époque où les entreprises pouvaient compter sur des bassins de main-d'œuvre disponible qui excédaient le nombre d'emplois est révolue.

Par conséquent, les entreprises auront tout intérêt à adapter la gestion des ressources humaines de façon à attirer et à fidéliser la main-d'œuvre. Elles feront face à des pressions pour améliorer les conditions de travail et revoir à la hausse les salaires, qui augmenteront plus rapidement que l'inflation. Elles seront plus enclines à accueillir une main-d'œuvre plus diversifiée.

Les pressions sur les conditions de travail risquent d'influer sur la compétitivité des entreprises ainsi que leur capacité à maintenir et à créer des emplois. Un grand nombre d'entreprises au Québec font face à certains problèmes pour maintenir leurs effectifs en raison notamment de la situation géographique, de conditions de travail moins avantageuses que celles offertes dans d'autres entreprises ou secteurs vers lesquels se tourne la main-d'œuvre.

1. Emploi-Québec, *Perspectives à moyen terme 2013-2017*, juillet 2014.

La main-d'œuvre compétente et prête à l'emploi deviendra plus rare par rapport aux besoins de compétences des entreprises. Afin de demeurer compétitives, les entreprises devront donc investir davantage en machinerie et en équipement, et revoir également l'organisation du travail, rendue nécessaire par l'introduction de ces nouvelles technologies ainsi que de nouveaux procédés. Pour que ces investissements des entreprises donnent des résultats, la main-d'œuvre doit être suffisamment qualifiée.

Un chômage et un sous-emploi persistants chez certains groupes

Malgré l'amélioration continue des conditions sur le marché du travail, le chômage et le sous-emploi demeureront une réalité pour plusieurs personnes. Le risque de chômage et de sous-emploi[2] est déterminé avant tout par la scolarité et la qualification professionnelle. En fait, le taux de chômage chez celles et ceux qui ne possèdent pas de diplôme d'études secondaires est deux fois plus élevé que celui de la population en général. Le risque peut toutefois être aggravé en raison de certaines caractéristiques sociodémographiques.

Ainsi, l'intégration et le maintien en emploi resteront difficiles pour les personnes faisant face à des obstacles à l'emploi ainsi que pour certains groupes, notamment les personnes peu scolarisées, les personnes handicapées, celles de 55 ans ou plus, les femmes responsables d'une famille monoparentale et ayant de jeunes enfants, les personnes immigrantes récemment arrivées au pays, les personnes faisant partie des minorités visibles, les autochtones et les personnes judiciarisées. Certaines d'entre elles auront besoin d'une aide particulière pour réussir leur intégration en emploi de façon durable.

Dans un contexte où les entreprises seront, à moyen et à long terme, aux prises avec une rareté persistante de la main-d'œuvre et où les compétences des travailleurs et des travailleuses seront déterminantes pour une intégration réussie en emploi, il est important de développer l'employabilité des personnes qui appartiennent aux groupes sous-représentés sur le marché du travail et de celles faisant face à des obstacles à l'emploi. La clientèle des programmes d'assistance sociale comprend une forte concentration de ces personnes.

Les employeurs seront appelés, quant à eux, à revoir leurs pratiques en matière de gestion des ressources humaines (assouplir leurs critères d'embauche, former davantage leur personnel, s'ouvrir à la diversité) afin d'utiliser le plein potentiel d'emploi de l'ensemble de la main-d'œuvre et de satisfaire leurs besoins de main-d'œuvre.

2. Le sous-emploi correspond à une utilisation insuffisante des compétences d'une travailleuse ou d'un travailleur.

L'impératif de l'amélioration des compétences de la main-d'œuvre

Le taux de diplomation de la population a beaucoup changé depuis une vingtaine d'années, modifiant considérablement les compétences de base de la main-d'œuvre. Ainsi, la proportion des personnes n'ayant aucun diplôme a chuté de façon significative entre 1990 et 2013, chez les personnes de 25 à 64 ans, passant de 38,7 % à 14 %, mais demeure toutefois supérieure à la moyenne canadienne (10,9 %), notamment en raison du taux de décrochage scolaire plus élevé chez les jeunes. Par ailleurs, la proportion des personnes détenant un diplôme postsecondaire[3] a bondi de façon importante pour ces mêmes années, passant de 36,8 % à 66,6 %; cette proportion est la plus élevée au Canada.

Même si la qualification de la main-d'œuvre du Québec a connu des améliorations importantes au cours des dernières décennies, les compétences de base ou les compétences spécialisées manquent encore à certains travailleurs. Cette situation peut avoir pour conséquence de les freiner dans l'acquisition ou la mise à jour de leurs compétences, ou encore dans leur développement professionnel.

Rappelons que les personnes les plus instruites sont moins exposées au chômage. Tandis que le taux de chômage des personnes non diplômées s'est maintenu à plus de 15 % entre 2000 et 2013, il était deux fois moins élevé chez les détenteurs d'un diplôme d'études secondaires, et trois fois moins élevé chez les diplômés universitaires. Compte tenu des besoins croissants de main-d'œuvre qualifiée, il demeure primordial d'améliorer l'adéquation entre les compétences des personnes disponibles et la qualification professionnelle demandée par les employeurs.

Le recours aux programmes d'assistance sociale en diminution au Québec

Depuis le sommet atteint au milieu des années 1990, le nombre de prestataires des programmes d'assistance sociale a diminué de façon importante pour s'établir à 451 885 prestataires en décembre 2013, soit une diminution de près de 44 % depuis décembre 1995. Cette baisse a principalement touché les prestataires présentant les caractéristiques les plus favorables à l'emploi. Suivant la même tendance, le taux d'assistance sociale des personnes âgées de 0 à 64 ans s'est établi à 6,6 % en décembre 2013, alors que celui des jeunes adultes de moins de 25 ans s'élevait à 4,9 %.

Dans un contexte caractérisé par une rareté de main-d'œuvre, avec les défis majeurs qu'elle représente pour le développement du Québec et le maintien du niveau de vie de sa population, les prestataires des programmes d'assistance sociale constituent des acteurs importants.

Afin de favoriser la participation au marché du travail et l'insertion sociale du plus grand nombre de personnes, de répondre aux besoins actuels et futurs du Québec en matière de développement de la main-d'œuvre et de soutenir financièrement les personnes à risque de dénuement, Emploi-Québec poursuivra ses efforts pour soutenir et accompagner les personnes faisant partie des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. D'ailleurs, la nouvelle Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi permettra de poursuivre les interventions nécessaires auprès de ces personnes.

3. Diplôme d'études professionnelles, collégiales ou d'un grade universitaire.

LE CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Les transformations du marché du travail agiront, au cours des prochaines années, sur l'évolution de la clientèle d'Emploi-Québec. Non seulement on observera une diminution de celle-ci, mais sa composition de même que ses besoins seront différents. Parallèlement, Emploi-Québec aura à prendre en compte l'accentuation des mouvements de son personnel, en raison des nombreux départs à la retraite et de l'application de la règle gouvernementale relative au remplacement des personnes qui prennent leur retraite.

Par ailleurs, l'environnement interne actuel d'Emploi-Québec est caractérisé par une infrastructure informatique vieillissante. Comme cette infrastructure sert à soutenir le travail du personnel en vue de la prestation des services à la population et aux entreprises, il importe de réaliser les investissements nécessaires pour améliorer la productivité de l'organisation.

En outre, les habitudes en matière de service à la clientèle ont connu des changements majeurs ces dernières années, les nouvelles technologies de l'information et des communications étant de plus en plus accessibles et utilisées par les clientèles. L'organisation de la prestation de services d'Emploi-Québec nécessite des ajustements afin de pouvoir suivre cette évolution des besoins de la clientèle. L'union du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et de Services Québec permet à Emploi-Québec de compter sur l'expertise de cette organisation en matière d'accès aux services publics offerts à la population et aux entreprises, tout particulièrement en ce qui a trait à la prestation électronique de services.

Pour continuer à remplir sa mission avec succès et à assurer une prestation de services efficiente, Emploi-Québec, à l'instar de nombreux états membres de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), doit innover et poursuivre l'amélioration continue de ses services afin de répondre aux enjeux du marché du travail d'aujourd'hui et de demain. C'est d'ailleurs dans cet esprit que des travaux de réflexion sont en cours avec les partenaires concernant les pistes d'amélioration à apporter à l'offre de service, notamment dans le cadre de foulée de la nouvelle Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi.

LES ENJEUX POUR EMPLOI-QUÉBEC

Compte tenu des éléments présentés, les principaux enjeux auxquels fera face Emploi-Québec en 2014-2015 sont les suivants :

1. L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent.
2. L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale.
3. L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail, ainsi qu'aux changements de l'environnement interne.

3 LES RESSOURCES D'EMPLOI-QUÉBEC

Pour offrir les services publics d'emploi, Emploi-Québec dispose d'un budget d'intervention annuel établi en fonction des ententes avec le gouvernement fédéral et des objectifs financiers du gouvernement québécois. Conformément à son mode de gestion, les attentes de résultats liés aux services d'emploi sont convenues en tenant compte du budget accordé. Emploi-Québec compte également sur un budget de transfert pour assurer le versement de l'aide financière, conformément aux programmes d'assistance sociale, ainsi que pour offrir des programmes spécifiques liés aux services de solidarité sociale.

L'importance des ressources mises à la disposition d'Emploi-Québec conditionne l'ampleur de ses interventions. Le présent plan d'action en tient donc compte, notamment en ce qui concerne les cibles de résultats à atteindre quant aux services publics d'emploi.

Les services publics d'emploi

Le budget d'intervention du Fonds de développement du marché du travail est utilisé pour financer les mesures actives des services publics d'emploi. Le budget s'élève à 846,6 millions de dollars pour l'année 2014-2015.

Ce budget inclut des crédits de 579,1 millions de dollars provenant de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (1998), lesquels doivent être utilisés pour l'aide aux participantes et aux participants de l'assurance-emploi ou pour assurer les mesures de soutien au Service national de placement. Il comprend également 100,7 millions provenant de l'Entente Canada-Québec 2014-2020 visant le transfert des sommes du Fonds canadien pour l'emploi, concernant les mesures et services d'emploi et de formation de la main-d'œuvre destinés aux personnes sans emploi qui ne sont pas des participantes ou des participants de l'assurance-emploi ainsi qu'aux travailleuses et travailleurs qui ont besoin d'une formation de base ou qui n'ont aucune qualification reconnue.

Du budget global de 846,6 millions de dollars, 104,7 millions sont affectés à une enveloppe centrale dont près de la moitié sera attribuée aux régions en cours d'année, et 742,0 millions, dont 564,6 millions font l'objet de la répartition initiale, sont affectés à l'enveloppe régionale. Cette répartition entre les régions est effectuée sur la base du modèle de répartition régionale du budget d'intervention, qui tient compte de l'importance de la population à risque de chômage et de sous-emploi pour chaque territoire ainsi que du nombre d'entreprises susceptibles de connaître des difficultés de main-d'œuvre qui se traduiraient par des pertes d'emplois ou par la création d'un nombre d'emplois inférieur au nombre attendu compte tenu de leur potentiel (voir l'annexe A1 pour plus de précisions).

Les services de solidarité sociale

Le budget de transfert dont disposent les services de solidarité sociale s'établit à 2,9 milliards de dollars en 2014-2015. Il s'agit essentiellement d'une enveloppe centrale dont les dépenses sont administrées régionalement en fonction des prestations auxquelles les ménages ou les individus ont droit en vertu de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles et de son règlement d'application (voir l'annexe A2 pour plus de précisions).

4 LES ORIENTATIONS ET LES STRATÉGIES POUR FAIRE FACE AUX ENJEUX ET ATTEINDRE LES RÉSULTATS ATTENDUS

En 2014-2015, compte tenu des enjeux auxquels elle fait face, Emploi-Québec structurera ses interventions autour de neuf grandes orientations, cohérentes par rapport à celles du nouveau Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ainsi qu'à celles du Plan stratégique 2014-2018 de la Commission des partenaires du marché du travail.

Ces orientations contribuent ainsi à l'amélioration du taux d'emploi de la population, par une intégration en emploi des personnes en situation de chômage, ainsi qu'à celle de la productivité et de la capacité d'adaptation des entreprises aux changements. De plus, Emploi-Québec soutiendra financièrement les personnes et les familles démunies, tout en privilégiant l'emploi comme principal moyen d'assurer l'autonomie économique et sociale des personnes, contribuant ainsi à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Emploi-Québec poursuivra également son projet d'adaptation de sa prestation de services visant à moderniser ses façons de faire afin de répondre de façon plus efficiente et efficace aux besoins de ses clientèles. Emploi-Québec et ses partenaires porteront aussi une attention particulière à la performance des interventions des services publics d'emploi, notamment au regard de la persévérance aux mesures et services d'emploi ainsi qu'aux retours en emploi.

Pour structurer ses interventions et pour concrétiser les stratégies et actions présentées dans la section suivante, Emploi-Québec dispose d'un ensemble de mesures et services prenant en compte la diversité des besoins de la clientèle. L'action d'Emploi-Québec, à l'intérieur de son plan d'action, considère les principes définis dans la Loi sur le développement durable, et souscrit aux engagements pris par le Ministère dans la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens entrée en vigueur le 1er avril 2014.

ENJEU 1

L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent

ORIENTATION 1

ACCÉLÉRER L'INSERTION EN EMPLOI DES PERSONNES PRÊTES À INTÉGRER LE MARCHÉ DU TRAVAIL

De nombreuses situations de transition marquent constamment le marché du travail québécois (périodes de chômage, changement d'emploi, postes vacants, licenciements collectifs, fermeture et ouverture d'entreprises, etc.). Malgré le recul du taux de chômage, plus d'un million d'épisodes de chômage sont enregistrés chaque année au Québec.

Le chômage de courte durée est une composante importante du chômage au Québec. Les personnes faisant face à ce type de chômage sont souvent prêtes à occuper un emploi et leur difficulté à le faire réside particulièrement dans l'obtention d'une information pertinente, complète et impartiale sur le marché du travail ainsi que sur les emplois disponibles sur leurs territoires et ailleurs au Québec. Plusieurs de ces personnes n'ont guère d'expérience dans l'utilisation des services publics d'emploi et leur connaissance des outils en ligne peut s'avérer particulièrement utile. Certaines d'entre elles ont également besoin d'aide pour effectuer efficacement leur recherche d'emploi.

Il importe dans ce contexte qu'Emploi-Québec dispose de leviers d'intervention permettant d'agir promptement pour atténuer les ruptures sur le marché du travail qu'entraînent certaines transitions professionnelles, tout en permettant une meilleure adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre. Emploi-Québec estime d'ailleurs que la réduction d'une seule journée à la durée des périodes de chômage grâce, entre autres, au soutien et à la mise en place d'outils d'aide à la recherche d'emploi et d'information sur le marché du travail accroîtrait la production de la richesse.

En collaboration avec ses partenaires, Emploi-Québec entend concrétiser sa première orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[4].

AXE D'INTERVENTION
Une information sur le marché du travail facilement accessible et adaptée aux besoins des différents utilisateurs

- Explorer les façons d'adapter et de faciliter l'utilisation de l'information sur le marché du travail par les différents utilisateurs en tant que service universel.
- Mieux faire connaître l'information sur le marché du travail pour guider les personnes en matière de choix professionnel dans une perspective d'adéquation formation-emploi-compétences.

AXE D'INTERVENTION
Des services de placement et de soutien à la recherche d'emploi pour l'insertion en emploi

- Faire connaître les outils en ligne pour faciliter la recherche d'emploi, dont le Placement en ligne d'Emploi-Québec et le parcours personnalisé en ligne *Chercher un emploi* mis en œuvre par Services Québec.
- Favoriser l'accès aux services d'aide en matière de recherche d'emploi, en collaboration avec les partenaires concernés.

AXE D'INTERVENTION
L'intervention auprès des personnes qui ont besoin d'une aide ou d'une formation d'appoint[5]

- Assurer le repérage et la référence vers Emploi-Québec des participantes et participants de l'assurance-emploi qui courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger en l'absence d'une intervention d'Emploi-Québec et leur offrir des services d'emploi adaptés à leur situation au regard du marché du travail.
- Renforcer les mécanismes de suivi auprès des personnes sans emploi à la suite de leur participation à un comité d'aide au reclassement.

4. Ces stratégies contribuent notamment à la réalisation des objectifs poursuivis à l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulée *Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail*.

5. Les activités de formation d'appoint visent l'acquisition ou la mise à niveau de compétences requises pour l'exercice d'un emploi.

AXE D'INTERVENTION

Le soutien à la mobilité intrarégionale, interrégionale et professionnelle de la main-d'œuvre

- Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique de la main-d'œuvre, notamment grâce à la reconnaissance des compétences, à l'information sur le marché du travail et à Placement en ligne, dont son volet international et celui portant sur le Plan Nord.
- Amorcer des travaux afin de développer et de mettre en œuvre une stratégie portant sur la mobilité géographique et professionnelle de la main-d'œuvre.
- Promouvoir les métiers et professions dans les secteurs à plus haute valeur ajoutée et soutenir le reclassement et le redéploiement de la main-d'œuvre vers des entreprises en croissance et à plus forte valeur ajoutée.
- Encourager les initiatives visant à prolonger la durée de travail des travailleuses et travailleurs saisonniers, notamment par une plus grande complémentarité entre les secteurs industriels.

ORIENTATION 2

FAVORISER L'INSERTION EN EMPLOI DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE ET DES PERSONNES FAISANT PARTIE DES GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

Malgré la bonne performance du marché du travail du Québec au cours des dernières années, des groupes de personnes demeurent sous-représentés sur le marché du travail, notamment la clientèle des programmes d'assistance sociale, les travailleurs expérimentés, les personnes immigrantes, les autochtones et les personnes handicapées, pour lesquels on observe toujours des taux d'emploi plus faibles et des taux de chômage plus élevés que ceux de l'ensemble de la population. Ce contexte motive la poursuite d'efforts soutenus des services publics d'emploi pour favoriser l'intégration en emploi des personnes qui vivent des transitions professionnelles difficiles, en raison d'obstacles importants à l'emploi, principalement à l'égard d'un manque en compétences professionnelles et sociales.

De plus, en raison des difficultés accrues de recrutement, Emploi-Québec interviendra de manière plus importante afin d'encourager les entreprises à accueillir une main-d'œuvre sous-représentée sur le marché du travail, notamment par l'entremise d'approches proactives de placement, la sensibilisation des entreprises à l'importance de la gestion de la diversité de la main-d'œuvre, en contrant par exemple les préjugés dont sont victimes certaines personnes.

Il importe que l'intervention d'Emploi-Québec soit modulée en fonction des besoins des personnes au regard du marché du travail et qu'elle tende vers une meilleure adéquation de leurs compétences avec les besoins des entreprises contribuant ainsi à une réponse durable aux besoins pressants d'une main-d'œuvre qualifiée.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa deuxième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[6].

6. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulée *Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail*.

AXE D'INTERVENTION
La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles présentant des obstacles à l'emploi

- Poursuivre la mise en œuvre d'approches proactives auprès des personnes faisant partie de groupes de personnes sous-représentés sur le plan de l'emploi, incluant les personnes récemment inscrites aux programmes d'assistance sociale :
  - en leur offrant, en collaboration avec les organismes travaillant au développement de l'employabilité, des mesures et des services adaptés;
  - en portant une attention particulière à une plus grande persévérance dans leur participation aux mesures actives.
- Soutenir et accompagner les jeunes dans leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail :
  - en expérimentant dans quelques régions du Québec un accueil personnalisé et un accompagnement soutenu à tous les jeunes âgés de moins de 25 ans, nouvelles demandeuses et nouveaux demandeurs d'une aide financière de dernier recours en mesure d'entreprendre une démarche vers l'emploi;
  - en poursuivant les interventions prévues dans la Stratégie d'action jeunesse 2009-2014 du gouvernement, *Enrichir le Québec de sa relève*[7].
- Contribuer à favoriser l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes ou issues des minorités visibles, notamment :
  - en assurant la mise en œuvre du dispositif intégré de services entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion destinés aux personnes immigrantes nouvellement arrivées en vue d'assurer un meilleur arrimage des interventions et la continuité des services entre les deux organisations et en assurant le suivi des résultats;
  - en collaborant avec le ministère de l'Immigration, de la Diversité et de l'Inclusion afin de soutenir les employeurs et les régions pour faciliter l'intégration des personnes immigrantes ou issues des minorités visibles.
- Encourager les travailleuses et travailleurs expérimentés à poursuivre leur vie active :
  - en mettant à profit les leçons tirées de la Stratégie d'intervention à l'intention des travailleuses et des travailleurs de 45 ans et plus d'Emploi-Québec *Pour que toutes et tous profitent du plein emploi*[8];
  - en expérimentant dans quatre régions un supplément salarial de transition qui constituera une compensation partielle pour les personnes qui occupent un emploi moins bien rémunéré que leur emploi précédent.
- Favoriser l'intégration au marché du travail des femmes présentant des obstacles à l'emploi :
  - en poursuivant la mise en œuvre de la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine[9] et en réalisant le bilan final (2009-2014) de cette stratégie en collaboration avec les directions régionales et les partenaires;
  - en collaborant à la mise en œuvre du second plan d'action de la Politique gouvernementale pour l'égalité entre les femmes et les hommes *Pour que l'égalité de droit devienne une égalité de fait*;
  - en collaborant aux actions prévues au Plan d'action gouvernemental en matière d'analyse différenciée selon les sexes 2011-2015[10] ♂♀ ADS.

7. Voir : www.jeunes.gouv.qc.ca/strategie/. Cette stratégie gouvernementale se prolongera jusqu'en mars 2015.
8. Voir : www.emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_45ansplus.pdf.
9. Voir : http://emploiquebec.gouv.qc.ca/publications/pdf/00_imt_femmes_strategie.pdf.
10. Voir : www.scf.gouv.qc.ca/index.php?id=455.

- Poursuivre les actions de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées, tout en collaborant à la seconde phase de cette stratégie 2014-2018.
- Soutenir, en complémentarité des actions entreprises par les partenaires intéressés, le développement de la main-d'œuvre autochtone afin de favoriser sa pleine participation au développement économique et social du Québec, notamment :
  - en participant aux actions entreprises dans le contexte de la relance du Plan Nord et par l'entremise des engagements découlant du Forum sur le développement social et économique des Premières Nations.
- Mettre en œuvre les actions dans le cadre de l'entente interministérielle entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique visant le développement de l'employabilité, l'intégration et le maintien en emploi des personnes judiciarisées[11].

AXE D'INTERVENTION
Des interventions proactives d'aide au placement adaptées aux besoins des différentes clientèles[12]

- Adopter des approches d'aide au placement structurantes auprès des personnes qui terminent leur participation à une mesure active.
- Développer et mettre en œuvre des services d'assistance au placement pour répondre aux besoins de certaines personnes.

AXE D'INTERVENTION
L'accompagnement des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée

- Accroître, par l'entremise des services-conseils aux entreprises, la sensibilisation des employeurs à l'importance d'embaucher des personnes issues des groupes sous-représentés sur le marché du travail, notamment les membres des minorités visibles, les personnes immigrantes et les personnes handicapées.
- Soutenir les entreprises en vue du maintien en emploi et de l'embauche de personnes expérimentées :
  - en leur permettant d'explorer de nouvelles façons de faire afin d'adapter leur milieu de travail ou leurs pratiques pour favoriser le maintien en emploi des travailleuses et travailleurs expérimentés;
  - en leur offrant un soutien salarial spécifique lié à l'embauche des personnes expérimentées sans emploi.
- Maximiser l'utilisation des divers leviers d'intervention pour une intégration réussie des personnes présentant des obstacles à l'emploi plus importants (soutien à la mise en place de programmes d'accueil dans l'entreprise, utilisation combinée du programme Subvention salariale et du Programme d'apprentissage en milieu de travail, formation en entreprise, etc.).

---

11. Voir : www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/services_correctionnels/publications/plan_action_2010-2013.pdf.
12. Cet axe d'intervention et les stratégies qui en découlent donnent suite aux réflexions en cours sur l'amélioration de l'offre de service d'Emploi-Québec.

ORIENTATION 3

CONTRIBUER À STRUCTURER ET À ADAPTER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES ENTREPRISES, FAVORISANT AINSI UNE AMÉLIORATION DE LEUR PRODUCTIVITÉ

Les pressions sur l'amélioration des conditions de travail et l'augmentation des salaires, occasionnées par la rareté grandissante de la main-d'œuvre et la concurrence accrue des pays où le coût de la main-d'œuvre est faible, sont autant d'éléments qui font appel à la capacité des entreprises à s'adapter aux changements.

Si le défi du développement des compétences de la main-d'œuvre est majeur pour les entreprises afin d'accroître leur productivité, il n'est toutefois pas le seul qu'elles ont à relever. Dans le contexte actuel de la rareté grandissante de la main-d'œuvre se pose aussi le défi de l'attraction, du recrutement et de la rétention de la main-d'œuvre. La gestion des ressources humaines représente de plus en plus une priorité des entreprises.

Certaines entreprises peuvent plus difficilement faire face à l'ensemble des changements du marché du travail en raison de leur capacité financière limitée les empêchant d'investir dans des activités en gestion des ressources humaines pouvant être rentables pour elles et pour l'ensemble de la société. L'accompagnement des entreprises dans une gestion efficace de leurs ressources humaines est ainsi un moyen pour favoriser l'innovation et l'amélioration de leur productivité.

Le rôle d'Emploi-Québec est ainsi de favoriser les adaptations nécessaires pour permettre un meilleur fonctionnement du marché du travail ainsi que l'adéquation entre les compétences de la main-d'œuvre et les besoins des entreprises, tout en maximisant la réussite d'une intégration durable en emploi des personnes faisant partie des groupes sous-représentés sur le marché du travail.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa troisième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[13].

AXE D'INTERVENTION

Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail

- Sensibiliser les entreprises, dans le contexte d'une rareté de main-d'œuvre, à l'importance d'adapter leur gestion des ressources humaines et d'assurer une gestion prévisionnelle de leur main-d'œuvre et les inciter à le faire.
- Mettre en œuvre, à l'intention des entreprises, la stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines d'Emploi-Québec.

13. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 2 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulée *Développer les compétences des entreprises en matière de gestion des ressources humaines*, ainsi que l'orientation 2 du Plan stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail intitulée *Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue*.

AXE D'INTERVENTION
La collaboration aux stratégies régionales et sectorielles

- Élaborer et mettre en œuvre, avec les autres ministères concernés, la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les stratégies d'intervention appropriées pour les secteurs ou les régions qui auront été désignés par le gouvernement comme étant prioritaires.
- Participer aux actions régionales de relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose.
- Contribuer à la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielle de la Commission des partenaires du marché du travail, *Agir en concertation : un atout pour l'avenir*.
- Contribuer au développement du Nord québécois, en collaboration avec le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles et le Secrétariat du Plan Nord.

ORIENTATION 4
PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Devant une économie québécoise axée de plus en plus sur le savoir et le nombre important de postes à pourvoir d'ici 2017, l'un des défis du Québec sera de contribuer à ce que la main-d'œuvre dispose de la qualification professionnelle requise pour permettre de s'insérer en emploi ainsi que de s'y maintenir et pour répondre aux besoins en compétences du marché du travail. Pour que l'investissement puisse être profitable, les efforts pour renforcer l'adéquation compétences, emploi et formation constituent une avenue stratégique tout indiquée.

Bien que la scolarisation de la main-d'œuvre du Québec ait connu des améliorations au cours de la dernière décennie, certaines personnes en situation de chômage manquent de compétences, alors que d'autres ont besoin d'acquérir des compétences spécifiques s'imposant en emploi. L'intervention d'Emploi-Québec contribue à combler les besoins en compétences et vise, à cet égard, à améliorer les mécanismes permettant de prévoir ces besoins, tout en accompagnant les personnes sans emploi dont l'obstacle à l'accès au marché du travail est le manque de compétences. Elle encourage et soutient aussi les employeurs, particulièrement au sein des PME, à offrir des possibilités de perfectionnement afin que les travailleuses et travailleurs peu qualifiés puissent améliorer leurs compétences et répondre aux besoins de leurs employeurs. Les gestionnaires ont, par ailleurs, la possibilité d'améliorer leurs savoirs en matière de gestion des ressources humaines, contribuant ainsi au développement d'une culture de formation continue.

Emploi-Québec compte également sur l'apport de la Commission des partenaires du marché du travail, dans le cadre de l'initiative Investissement-compétences, pour soutenir davantage les entreprises dans leurs efforts de formation et du développement des compétences de leur main-d'œuvre ainsi que celles qui accueillent et embauchent des personnes en marge du marché du travail.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa quatrième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[14].

14. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation de l'orientation 1 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulée *Répondre aux besoins en main-d'œuvre du marché du travail*, ainsi que l'orientation 2 du Plan stratégique de la Commission des partenaires du marché du travail intitulée *Contribuer à l'instauration d'une culture de la formation continue*.

AXE D'INTERVENTION
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre sans emploi dont le manque de qualification représente un obstacle à l'intégration en emploi

- Soutenir financièrement la formation et la qualification de la main-d'œuvre sans emploi en prêtant une attention particulière à la formation de base liée à un objectif professionnel d'insertion en emploi.
- Favoriser l'utilisation des processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences que les personnes auront acquises en milieu de travail ou dans d'autres lieux.

AXE D'INTERVENTION
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en emploi

- Soutenir financièrement les efforts en matière de formation et de qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée, ainsi qu'auprès des travailleuses et des travailleurs à risque de perdre leur emploi, en privilégiant la formation de base.
- Poursuivre la mise en œuvre de l'initiative Investissement-compétences visant à accroître l'investissement des entreprises dans le développement des compétences de leur main-d'œuvre grâce à la formation, et ce, en collaboration avec la Commission des partenaires du marché du travail[15].
- Aider les entreprises à remplir leurs obligations en matière de qualification professionnelle liées à l'exercice de certains métiers ou de certaines fonctions afin d'assurer la protection de la population ainsi que celle des travailleuses et des travailleurs.
- Promouvoir l'utilisation et le développement des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, en collaboration étroite avec les comités sectoriels de main-d'œuvre.
- Participer au développement des secteurs industriels les plus prometteurs et créateurs d'emplois notamment par son soutien en matière de formation de la main-d'œuvre aux projets économiques d'envergure.

ENJEU 2

L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale

ORIENTATION 5

CONTRIBUER À BRISER LE CYCLE DE LA PAUVRETÉ EN INTERVENANT DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION EN EMPLOI AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ, TOUT EN ACCORDANT UNE AIDE FINANCIÈRE AUX PERSONNES ADMISES AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE

Le soutien financier aux personnes et aux familles qui n'ont pas des revenus suffisants est au cœur des services de solidarité sociale d'Emploi-Québec. Les prestataires d'une aide financière de dernier recours représentent un bassin de main-d'œuvre permettant de répondre en partie au défi posé par la rareté de la main-d'œuvre.

15. Voir : www.cpmt.gouv.qc.ca/.

Aider les personnes défavorisées sur le plan de l'emploi à acquérir les compétences requises pour améliorer leur autonomie financière est le meilleur moyen de concilier progrès économique et progrès social. Il s'agit de contribuer à rompre le lien conduisant souvent, une fois qu'une personne est prestataire d'une aide financière de dernier recours, à la perte de confiance en soi, à la détérioration des compétences, à l'isolement, à la pauvreté ainsi qu'à l'exclusion sociale. Les services de solidarité sociale sont appelés dans cette perspective à jouer un rôle significatif en vue d'aider à la mobilisation de cette clientèle vers l'emploi, notamment en mettant en place des approches proactives pour les personnes qui ont besoin d'aide pour intégrer le marché du travail ainsi qu'en leur facilitant l'accès aux services d'emploi.

Emploi-Québec poursuivra, entre autres, ses efforts en matière d'accompagnement de cette clientèle, et ce, de manière à briser le cycle de la pauvreté, souvent intergénérationnel, dont sont victimes encore trop de personnes. Par ailleurs, Emploi-Québec doit s'assurer d'une saine gestion des 2,9 milliards de dollars de fonds publics versés annuellement dans le cadre des programmes d'assistance sociale. À cet égard, elle s'est dotée notamment d'activités de surveillance et d'assurance qualité suffisantes pour s'assurer d'être en contrôle de ses opérations liées à l'aide financière.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa cinquième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[16].

AXE D'INTERVENTION
Le soutien et l'accompagnement des prestataires d'une aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi

- Reconduire les actions en vue de prévenir les entrées au programme d'aide sociale, en favorisant l'accès aux mesures et services d'emploi.
- Offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires d'une aide financière de dernier recours qui ne sont pas en mesure d'entreprendre à court terme une démarche vers l'emploi.
- Travailler avec le réseau de la santé afin de développer des mécanismes d'échange et des moyens pour favoriser l'insertion en emploi des personnes handicapées.
- Poursuivre la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide financière de dernier recours visant leur insertion en emploi, notamment auprès des personnes nouvellement inscrites à l'aide, en améliorant le repérage des personnes ayant un indice élevé d'employabilité.

AXE D'INTERVENTION
Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire

- Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies dans le cadre des programmes d'assistance sociale et des programmes spécifiques, et ce, en appliquant les principes d'équité et de saine gestion des fonds publics.
- Prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les clientèles vulnérables (les personnes itinérantes, les personnes judiciarisées adultes, les jeunes issus des centres jeunesse) aient accès à une aide financière de dernier recours lorsqu'elles y ont droit, et éviter qu'elles ne se trouvent en situation de dénuement.

16. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 3 et 4 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulées *Favoriser l'inclusion socioéconomique des personnes démunies* et *Soutenir les initiatives favorisant la solidarité*.

AXE D'INTERVENTION
La saine gestion des fonds publics

- Mettre en œuvre une stratégie de gestion des risques inhérents aux dossiers d'aide financière afin d'améliorer l'efficience, tout en intervenant judicieusement afin de contribuer à contrer la fraude envers l'État, notamment le travail au noir ainsi que les stratagèmes frauduleux.
- Poursuivre sa stratégie dans le domaine de l'assurance qualité portant sur les sommes versées dans le cadre de ses programmes et mesures afin de s'assurer qu'Emploi-Québec demeure en contrôle de ses opérations.
- Assurer le maintien de la qualité de ses services à la clientèle par un suivi attentif des résultats à cet égard, en remplissant les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

ORIENTATION 6
SOUTENIR LA MOBILISATION DES MILIEUX EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale coordonne l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté depuis 2004. Emploi-Québec contribue, par certaines initiatives, au second Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale 2010-2015 intitulé *Le Québec mobilisé contre la pauvreté*[17], s'articulant autour de quatre orientations :

- revoir nos façons de faire et rapprocher les décisions des milieux locaux et régionaux;
- valoriser le travail et favoriser l'autonomie des personnes;
- soutenir le revenu des personnes défavorisées;
- améliorer les conditions de vie des personnes et des familles à faible revenu.

Tout en réalisant ce deuxième plan d'action (2010-2015), le Ministère amorce déjà une réflexion en vue de la réalisation d'un troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Ce plan de lutte adhèrera à la vision novatrice d'une solidarité durable qui repose sur un équilibre entre la solidarité et la prospérité, la solidarité et la responsabilité, la solidarité actuelle et future. Emploi-Québec participera d'ailleurs à cette réflexion en misant notamment sur un meilleur rapprochement entre les interventions en matière d'emploi et celles en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa sixième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[18].

17. Voir : http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/pdf/ADMIN_Plan_de_lutte_2010-2015.pdf.

18. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 3 et 4 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulées *Briser le cycle de la pauvreté* et *Soutenir les initiatives favorisant la solidarité*.

AXE D'INTERVENTION
La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale

- Soutenir la mise en œuvre des mesures du plan dont l'application incombe au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, notamment celles qui visent à favoriser l'insertion en emploi d'un nombre maximal de prestataires de l'aide sociale et celles qui visent à soutenir le revenu des personnes défavorisées et à favoriser leur inclusion sociale.
- Participer à la réflexion entourant la réalisation d'un troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale[19].

AXE D'INTERVENTION
La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

- Poursuivre la collaboration à la mise en œuvre des Alliances pour la solidarité avec chacune des régions et avec les organisations autochtones afin de favoriser la mobilisation et la concertation de l'ensemble des acteurs.
- Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2017 en matière de violence conjugale, dont les actions relèvent d'Emploi-Québec[20].
- Collaborer à la réalisation des actions sous la responsabilité d'Emploi-Québec dans le cadre de la nouvelle Politique nationale de lutte à l'itinérance intitulée *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*[21].

ENJEU 3

L'adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail, ainsi qu'aux changements de l'environnement interne

ORIENTATION 7

POURSUIVRE L'ADAPTATION DE LA PRESTATION DE SERVICES, L'ORGANISATION TERRITORIALE ET L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE TRAVAIL

Soucieuse d'assurer un service de qualité à sa clientèle et consciente de l'importance de s'ajuster aux changements du marché du travail, Emploi-Québec poursuivra l'adaptation de sa prestation de services afin d'assurer la performance et la qualité des services à la clientèle, en concordance avec la Loi visant l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services aux citoyens et aux entreprises.

Le chantier en cours portant sur l'adaptation de la prestation de services aux besoins des clientèles s'articule autour de trois grands thèmes : la révision des processus, une nouvelle organisation du travail axée sur une prestation de services diversifiée, ainsi que l'évolution des outils technologiques existants. Emploi-Québec bénéficie, dans cette optique, de l'expertise de Services Québec, tout particulièrement en ce qui a trait au développement de différents modes de prestation de services.

19. Voir aussi l'indicateur suivant au Plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale 2014-2018 intitulé *Pourcentage de réalisation du troisième plan d'action gouvernementale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.*
20. Voir : http://www.scf.gouv.qc.ca/fileadmin/publications/Violence/Plan_d_action_2012-2017_version_francaise.pdf.
21. Voir : http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2013/13-846-03F.pdf.

Emploi-Québec génèrera des avantages tangibles pour la population en matière d'accessibilité et de simplification des services gouvernementaux, tout en s'assurant de la mise en place d'un continuum de services de proximité par le déploiement d'une offre de services territoriale renouvelée.

Emploi-Québec reconnaît l'importance déterminante de la contribution du personnel à l'efficacité et la qualité de ses services, lesquels sont notamment tributaires de l'état de santé du personnel ainsi que du développement de leurs compétences. Emploi-Québec poursuivra la démarche entreprise en matière d'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail conformément à la politique-cadre en matière de santé des personnes. Ces actions sont nécessaires dans un contexte où les mouvements de personnel, amorcés au cours des dernières années, sont nombreux.

Emploi-Québec entend concrétiser sa septième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent[22].

AXE D'INTERVENTION
L'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle, dont la diversification des modes de prestation de services

- Concevoir des modes de prestation de services diversifiés à l'intention de la clientèle et lui en faciliter l'accès.
- Poursuivre la simplification des normes et des processus opérationnels pour répondre aux besoins de la clientèle.

AXE D'INTERVENTION
La contribution au développement d'un nouveau modèle de présence territoriale en lien avec l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services

- Participer au développement et à la mise en place d'une prestation intégrée des services gouvernementaux afin de répondre davantage aux besoins des citoyennes et citoyens ainsi que les entreprises, tout en optimisant la présence gouvernementale sur l'ensemble du territoire québécois.
- Proposer un modèle d'accueil commun permettant à la clientèle de profiter de services gouvernementaux simplifiés, harmonisés et offerts à proximité de leur résidence ou de leur milieu d'affaires.

AXE D'INTERVENTION
Le développement et la mise en œuvre de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines

- Poursuivre la démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail.
- Poursuivre la mise en œuvre du Plan de gestion de la relève qui comprend, entre autres, la stratégie de gestion de la relève des cadres et la stratégie de relève des employés et employées.
- Développer et maintenir les compétences du personnel en misant sur la diversité et l'accessibilité de la formation.

22. Ces stratégies contribuent notamment à la concrétisation des orientations 5 et 6 du Plan stratégique 2014-2018 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale intitulées *Simplifier l'accès aux services pour les clientèles* et *Mettre en œuvre des pratiques organisationnelles et de gestion innovantes*.

ORIENTATION 8

AGIR AVEC L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES POUR UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE AUX BESOINS DES CLIENTÈLES ET DU MARCHÉ DU TRAVAIL

La réussite d'Emploi-Québec est en grande partie attribuable à la contribution active des partenaires du marché du travail. La concertation avec les partenaires, notamment sur les politiques, stratégies et orientations des services publics d'emploi ainsi que sur l'adaptation de la prestation de services, constitue un facteur déterminant du fonctionnement optimal d'Emploi-Québec et, par conséquent, du marché du travail.

Nous l'avons vu, certains groupes sont plus susceptibles de rencontrer des obstacles à leur intégration en emploi, notamment en raison d'un faible niveau d'instruction ou de littératie ou un manque de compétences de base. Les services rendus par Emploi-Québec reposent, en grande partie, sur la contribution des organismes communautaires oeuvrant en employabilité ainsi que sur les établissements scolaires. La participation de ces partenaires est incontournable pour favoriser une meilleure adéquation emploi-formation-compétences et, par le fait même, une intégration durable en emploi des groupes de personnes fragilisés sur le plan de l'emploi.

Emploi-Québec continuera à déployer des efforts pour stimuler les initiatives partenariales porteuses, qu'elles soient à l'échelle nationale, régionale ou locale, et ce, afin d'accroître l'efficacité des résultats. Les exigences du marché du travail et les besoins de la clientèle impliquent que les ressources ainsi que les expertises disponibles à Emploi-Québec et chez l'ensemble des partenaires soient mobilisées autour d'objectifs communs et partagés, tout en s'articulant dans le respect des mandats respectifs de chacun.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa huitième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent.

AXE D'INTERVENTION

Le soutien des partenaires à l'intégration réussie des personnes au marché du travail

- Renforcer la concertation avec les partenaires, principalement avec le réseau de l'éducation et les organismes oeuvrant en employabilité, sur les plans national et régional, afin d'assurer la cohérence de l'intervention, notamment pour relever les défis associés aux mutations du marché du travail et à l'adaptation de la prestation de services d'Emploi-Québec.
- Resserrer la collaboration entre les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités consultatifs et les comités d'intégration et de maintien en emploi afin de répondre aux besoins des entreprises et des groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail.
- Miser sur un meilleur arrimage entre les services aux entreprises d'Emploi-Québec et ceux d'autres ministères, dont les services aux entreprises des établissements scolaires.

ORIENTATION 9

POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DES INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

Emploi-Québec dépasse ou atteint ses cibles de résultats à des niveaux satisfaisants, notamment en matière de volume de participation à ses interventions, de personnes en emploi après la fin de l'intervention, au taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers. Les enquêtes postinterventions[23] indiquent que les résultats d'insertion mesurés à brève échéance, comme le reflètent les indicateurs de résultats, continuent à s'améliorer après douze mois. De plus, ces enquêtes témoignent d'un haut taux de satisfaction des personnes ou des entreprises aidées.

Malgré ces bons résultats, des améliorations sont souhaitables de manière à rendre les services et les façons de faire encore plus efficaces. À titre d'exemple, on observe des taux élevés d'abandon des participantes et des participants pour certaines mesures, comme la formation générale de la Mesure de formation de la main-d'œuvre ainsi que la mesure Projet de préparation à l'emploi. Certaines personnes sont davantage concernées, comme c'est le cas des jeunes prestataires d'une aide financière de dernier recours. On questionne également l'aide répétitive que reçoivent certaines entreprises, ainsi que l'effet de levier dans les cas où les entreprises auraient été en mesure de réaliser les activités sans l'aide des services publics d'emploi.

Les actions menées en collaboration avec les principaux partenaires territoriaux afin d'assurer la persévérance aux mesures et services d'emploi s'inscrivent tout à fait dans une optique d'amélioration de la performance des interventions des services publics d'emploi. Cela dit, il devient également opportun de renforcer certains leviers stratégiques dont Emploi-Québec dispose sur le plan organisationnel. C'est à ce titre qu'une information sur le marché du travail utilisée davantage dans les prises de décisions des différents acteurs ainsi que la poursuite des initiatives en matière d'arrimage entre les services aux entreprises et les services aux individus représentent également des actions stratégiques pouvant mener à l'amélioration de la performance.

Emploi-Québec, en collaboration avec ses partenaires, entend concrétiser sa neuvième orientation en s'appuyant sur les axes d'intervention et les stratégies qui suivent.

AXE D'INTERVENTION

La collaboration des partenaires concernés pour l'appui à la persévérance des participantes et participants aux mesures actives

- Analyser avec les partenaires du marché du travail, particulièrement le réseau de l'éducation et les organismes spécialisés en développement de l'employabilité, les causes des abandons des personnes aux mesures actives ainsi que leurs profils.
- Établir, en concertation avec les partenaires, des pistes d'action afin d'améliorer la persévérance et la réussite des participantes et participants aux mesures d'emploi, en ajustant, le cas échéant, l'offre de service aux besoins des clientèles.

23. *Enquêtes sur la situation post-intervention des individus ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi*, Jolicoeur et associés, présentées au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, octobre 2010 et *Enquête sur la situation post-intervention des entreprises aidées par les services publics d'emploi*, Écho Sondage, présentée au MESS, août 2012.

AXE D'INTERVENTION
L'intégration adéquate de l'information sur le marché du travail dans les tâches des intervenantes et intervenants et dans les processus de prise de décision

- Soutenir l'amélioration qualitative et la diversité de l'information sur le marché du travail en développant de nouveaux produits, en particulier pour les personnes qui interviennent auprès des clientèles, tout en privilégiant un langage accessible.
- Poursuivre une vigie soutenue de l'activité économique et du marché du travail, de façon à intervenir promptement à tout mouvement inhabituel qui pourrait affecter le marché du travail, en produisant notamment un bulletin mensuel en cette matière.

AXE D'INTERVENTION
L'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises

- Poursuivre les initiatives visant à favoriser les différents modes de rencontres entre les employeurs et les chercheuses et chercheurs d'emploi.
- Renforcer les liens entre les services aux individus et les services aux entreprises dans une perspective de placement de la clientèle ciblée, notamment auprès des personnes ayant terminé leur participation à une mesure active.

AXE D'INTERVENTION
L'amélioration de la gestion par résultats

- Poursuivre les actions visant à mieux rendre compte des résultats des interventions d'Emploi-Québec auprès de sa clientèle individus et entreprises.

5 LES INDICATEURS DE RÉSULTATS CIBLÉS AU PLAN D'ACTION

Conformément à son mode de gestion par résultats, l'atteinte des objectifs d'Emploi-Québec se mesure à l'aide de 21 indicateurs de résultats ciblés qui constituent des points de repère pour évaluer la performance de l'organisation. Ces indicateurs sont interreliés et peuvent traduire des résultats associés à plus d'une orientation ou d'une stratégie.

Par ailleurs, ces indicateurs de résultats ciblés sont complétés par d'autres indicateurs dont Emploi-Québec assurera le suivi selon des caractéristiques des participants et participantes.

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2013-2014	CIBLES 2014-2015
1. Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement	550 000	550 000
2. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi	270 000	270 000
3. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	134 600	134 600
4. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50,5 %	50,5 %
5. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, participants de l'assurance-emploi	136 500	136 500
6. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	200,0 M$[a]	200,0 M$
7. Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	50 900	50 900
8. Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	75 %
9. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base	32 000	32 000
10. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, clientèle des programmes d'assistance sociale	90 000	90 000
11. Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	37 000	37 000

INDICATEURS DE RÉSULTATS	CIBLES 2013-2014	CIBLES 2014-2015
12. Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	41 %	41 %
13. Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi, personnes immigrantes	50 000	50 000
14. Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des services publics d'emploi	45 %	45 %
15. Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des services publics d'emploi visant un retour en emploi	114,1 M$	114,1 M$
16. Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	6 343 dont 5 545 PAMT	7 485[b] dont 6 000 PAMT
17. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi	11 000	11 000[c]
18. Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables	S.O.[d]	80 %
19. Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours	75 000	75 000
20. Pourcentage des décisions modifiées aux services de solidarité sociale et aux services publics d'emploi à la suite d'une demande de révision	21 %	S. O.[e]
21. Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale	97 %	97 %

a La cible de 156,2 millions initialement prévue pour l'année 2013-2014 a été révisée en cours d'année

b La cible est composée d'une portion sous la responsabilité du réseau d'Emploi-Québec, c'est-à-dire 6 000 programmes d'apprentissage en milieu de travail (PAMT). Les comités sectoriels de main-d'œuvre ont une cible de 1 485 nouveaux participants aux autres stratégies du Cadre.

c En plus de viser l'atteinte de la cible liée au nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions habituelles des services publics d'emploi, le réseau d'Emploi-Québec consacrera des efforts concrets à la mise en œuvre des différentes mesures et actions découlant d'Investissement-compétences de la Commission des partenaires du marché du travail.

d Compte tenu de la nouvelle Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, un nouvel indicateur a été développé en 2014-2015 et remplace le délai moyen de traitement des nouvelles demandes d'aide financière de dernier recours déposées à l'attribution initiale (en jours ouvrables).

e Compte tenu de changements technologiques récents, cet indicateur sera suivi sur le plan administratif pour l'année 2014-2015. Un nouvel indicateur de résultat ciblé pour le prochain plan d'action 2015-2016 sera élaboré.

6 LES FACTEURS DE CONTINGENCE

Certains facteurs externes peuvent influer sur l'atteinte des résultats prévus dans le présent plan d'action. Dans la mesure où ceux-ci sont connus, il importe d'en tenir compte pour évaluer avec justesse la performance d'Emploi-Québec au moment de la reddition de comptes.

Les cibles du présent plan d'action sont donc préliminaires. Elles seront revues au plus tard à l'automne 2014 et pourraient être ajustées pour tenir compte, notamment, des résultats effectifs de 2013-2014, des ressources allouées à Emploi-Québec et des prévisions économiques révisées pour 2014-2015.

7 LE TABLEAU SYNOPTIQUE

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES	CIBLES DE RÉSULTATS[24]

ENJEU 1 : L'adéquation entre les besoins des entreprises et les compétences de la main-d'œuvre dans un contexte où la rareté de main-d'œuvre et le chômage coexistent

ORIENTATION 1 — ACCÉLÉRER L'INSERTION EN EMPLOI DES PERSONNES PRÊTES À INTÉGRER LE MARCHÉ DU TRAVAIL

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES
Une information sur le marché du travail facilement accessible et adaptée aux besoins des différents utilisateurs	▪ Explorer les façons d'adapter et de faciliter l'utilisation de l'information sur le marché du travail par les différents utilisateurs en tant que service universel ▪ Mieux faire connaître l'information sur le marché du travail pour orienter les choix professionnels
Des services de placement et de soutien à la recherche d'emploi pour l'insertion en emploi	▪ Faire connaître les outils en ligne pour faciliter la recherche d'emploi ▪ Favoriser l'accès aux services d'aide en matière de recherche d'emploi
L'intervention auprès des personnes qui ont besoin d'une aide ou d'une formation d'appoint	▪ Assurer le repérage et la référence vers Emploi-Québec des participantes et des participants de l'assurance-emploi qui courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger ▪ Renforcer les mécanismes de suivi auprès des personnes sans emploi à la suite de leur participation à un comité d'aide au reclassement
Le soutien à la mobilité intrarégionale, interrégionale et professionnelle de la main-d'œuvre	▪ Favoriser une plus grande mobilité professionnelle et géographique, notamment grâce à la reconnaissance des compétences et au Placement en ligne, dont son volet international ainsi que celui sur le développement des régions nordiques ▪ Amorcer des travaux visant à développer et à mettre en œuvre une stratégie portant sur la mobilité géographique et professionnelle de la main-d'œuvre ▪ Promouvoir les métiers et professions des secteurs à plus haute valeur ajoutée et soutenir notamment le reclassement de la main-d'œuvre ▪ Encourager les initiatives visant à prolonger la durée de travail des travailleuses et des travailleurs saisonniers, notamment par une plus grande complémentarité entre les secteurs industriels

ORIENTATION 2 — FAVORISER L'INSERTION EN EMPLOI DE LA CLIENTÈLE DES PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE ET DES PERSONNES FAISANT PARTIE DE GROUPES SOUS-REPRÉSENTÉS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES
La mobilisation, la préparation et l'accompagnement des clientèles présentant des obstacles à l'emploi	▪ Poursuivre la mise en œuvre d'approches proactives auprès des groupes de personnes sous-représentés sur le plan de l'emploi ▪ Soutenir et accompagner les jeunes dans leur démarche d'orientation professionnelle, de qualification et d'intégration au marché du travail ▪ Contribuer à favoriser l'intégration au marché du travail des personnes immigrantes ou issues des minorités visibles ▪ Encourager les travailleuses et les travailleurs expérimentés à poursuivre leur vie active ▪ Favoriser l'intégration au marché du travail des femmes en poursuivant notamment les actions de la Stratégie d'intervention d'Emploi-Québec à l'égard de la main-d'œuvre féminine ▪ Poursuivre les actions de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées ▪ Soutenir, en complémentarité des partenaires concernés, les actions visant le développement des compétences de la main-d'œuvre autochtone ▪ Mettre en œuvre les actions de l'entente interministérielle entre le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère de la Sécurité publique visant le développement de l'employabilité, l'intégration et le maintien en emploi des personnes judiciarisées
Des interventions proactives d'aide au placement adaptées aux besoins des différentes clientèles	▪ Adopter des approches d'aide au placement auprès des personnes qui terminent leur participation à une mesure active ▪ Développer et mettre en place des services d'assistance au placement pour répondre aux besoins de certaines clientèles
L'accompagnement des entreprises pour l'intégration et le maintien en emploi d'une main-d'œuvre diversifiée	▪ Accroître, par l'entremise des services-conseils aux entreprises, la sensibilisation des employeurs à l'importance d'embaucher des groupes de personnes sous-représentés sur le marché du travail ▪ Soutenir les entreprises en vue du maintien en emploi et de l'embauche des personnes expérimentées, en leur permettant, entre autres, d'explorer de nouvelles façons d'adapter leur milieu de travail ▪ Maximiser l'utilisation des divers leviers pour l'intégration réussie des personnes présentant des obstacles à l'emploi plus important

ORIENTATION 3 — CONTRIBUER À STRUCTURER ET À ADAPTER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES DANS LES ENTREPRISES, FAVORISANT AINSI UNE AMÉLIORATION DE LEUR PRODUCTIVITÉ

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES
Le soutien à la gestion des ressources humaines dans les entreprises dans une perspective innovante adaptée aux nouvelles réalités du marché du travail	▪ Sensibiliser les entreprises à l'importance d'adapter leur gestion des ressources humaines ▪ Mettre en œuvre une stratégie de soutien à l'innovation en matière de gestion des ressources humaines ▪ Amorcer la révision de la prestation de services aux entreprises
La collaboration aux stratégies régionales et sectorielles	▪ Élaborer avec les partenaires les stratégies d'intervention appropriées pour les secteurs ou les régions qui auront été désignés comme étant prioritaires par le gouvernement ▪ Participer aux actions régionales de relance de l'emploi dans les régions où une diversification de l'économie s'impose ▪ Contribuer à la mise en œuvre de la politique d'intervention sectorielles de la Commission des partenaires du marché du travail intitulée *Agir en concertation : un atout pour l'avenir* ▪ Contribuer à la relance du Plan Nord, en collaboration avec le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles et du Secrétariat du Plan Nord

ORIENTATION 4 — PARTICIPER À L'AMÉLIORATION DES COMPÉTENCES DE LA MAIN-D'ŒUVRE

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES
Le développement et la reconnaissance de la main-d'œuvre sans emploi dont le manque de qualification représente un obstacle à l'intégration en emploi	▪ Soutenir financièrement les efforts en matière de formation et de qualification de la main-d'œuvre sans emploi en prêtant une attention particulière à la formation de base ▪ Favoriser l'utilisation des processus d'évaluation et de reconnaissance des compétences
Le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre en emploi	▪ Soutenir financièrement les efforts en matière de qualification de la main-d'œuvre en emploi faiblement qualifiée ou à risque de perdre son emploi ▪ Poursuivre la mise en œuvre de l'initiative Investissements-compétences ▪ Aider les entreprises à remplir leurs obligations en matière de qualification professionnelle liées à l'exercice de certains métiers ou de certaines fonctions ▪ Promouvoir l'utilisation et le développement des stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre ▪ Participer au développement des secteurs industriels les plus prometteurs et créateurs d'emplois, notamment par son soutien en matière de formation de la main-d'œuvre aux projets économiques d'envergure

CIBLES DE RÉSULTATS[24]

- Nombre de postes vacants signalés au Service national de placement : 550 000
- Nombre de nouveaux participants aux interventions des services publics d'emploi (SPE), participants de l'assurance-emploi : 136 500
- Nombre de participants de l'assurance-emploi en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : 50 900
- Prestations non versées par l'assurance-emploi à la suite d'une intervention des SPE visant un retour en emploi : 200,0 M$
- Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE : 270 000
- Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : 134 600
- Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention des SPE : 50,5 %
- Proportion des participants aux mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée : 75 %
- Nombre de nouveaux participants aux activités de formation de base : 32 000
- Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE, clientèle des programmes d'assistance sociale : 90 000
- Nombre de participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale en emploi après avoir bénéficié d'une intervention des SPE : 37 000
- Taux d'emploi des participants de la clientèle des programmes d'assistance sociale ayant bénéficié d'une intervention des SPE : 41 %
- Nombre de nouveaux participants aux interventions des SPE, personnes immigrantes : 50 000
- Taux d'emploi des personnes immigrantes ayant bénéficié d'une intervention des SPE : 45 %
- Prestations non versées par l'aide financière de dernier recours à la suite d'une intervention des SPE visant le retour en emploi: 114,1 M$
- Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les interventions des services publics d'emploi : 11 000
- Nombre de nouveaux participants aux stratégies du Cadre de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre : 7 485
- Nombre de sorties de l'aide financière de dernier recours : 75 000
- Proportion des demandes d'aide financière de dernier recours traitées dans un délai de cinq jours ouvrables: 80 %
- Taux d'exactitude monétaire dans le traitement administratif des dossiers actifs des services de solidarité sociale : 97 %

24. Indicateurs prévus dans la Convention de performance et d'imputabilité d'Emploi-Québec.

AXES D'INTERVENTION	PRINCIPALES STRATÉGIES	CIBLES DE RÉSULTATS

ENJEU 2 : L'autonomie financière pour le plus grand nombre de personnes, la gestion rigoureuse des programmes d'assistance sociale et la mobilisation pour la solidarité sociale

ORIENTATION 5 — CONTRIBUER À BRISER LE CYCLE DE LA PAUVRETÉ EN INTERVENANT DANS UNE PERSPECTIVE D'INSERTION EN EMPLOI AUPRÈS DES PERSONNES EN SITUATION DE PAUVRETÉ, TOUT EN ACCORDANT UNE AIDE FINANCIÈRE AUX PERSONNES ADMISES AUX PROGRAMMES D'ASSISTANCE SOCIALE

Le soutien et l'accompagnement des prestataires d'une aide financière de dernier recours dans une perspective de mise en mouvement et d'insertion en emploi	▪ Reconduire les actions en vue de prévenir les entrées au programme d'aide sociale, en favorisant l'accès aux mesures et services d'emploi ▪ Offrir de l'aide et de l'accompagnement social aux prestataires de l'aide financière de dernier recours ▪ Travailler avec le réseau de la santé à développer des mécanismes d'échanges et des moyens pour favoriser l'insertion en emploi des personnes handicapées ▪ Poursuivre la Stratégie d'intervention renforcée auprès des prestataires d'une aide de dernier recours, auprès de ceux qui ont la capacité à intégrer le marché du travail
Le soutien financier aux personnes et aux familles démunies conformément au cadre législatif et réglementaire	▪ Accorder une aide financière aux personnes et aux familles démunies dans le cadre des programmes d'assistance sociale et des programmes spécifiques ▪ Prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les clientèles vulnérables (les personnes itinérantes, les personnes judiciarisées, les jeunes issus des centres jeunesse) aient accès à l'aide financière de dernier recours lorsqu'elles y ont droit
La saine gestion des fonds publics	▪ Mettre en œuvre une stratégie de gestion des risques inhérents aux dossiers d'aide financière ▪ Poursuivre sa stratégie d'assurance qualité portant sur les sommes versées dans le cadre de ses programmes et mesures ▪ Assurer le maintien de la qualité des services à la clientèle par un suivi attentif des résultats, en remplissant les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

ORIENTATION 6 — SOUTENIR LA MOBILISATION DES MILIEUX EN FAVEUR DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'INCLUSION SOCIALE

La contribution au Plan d'action gouvernemental pour la solidarité et l'inclusion sociale	▪ Soutenir la mise en œuvre des mesures du plan dont l'application incombe au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ▪ Participer à la réflexion entourant la réalisation d'un troisième plan de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale
La collaboration à la mobilisation et à l'engagement des différents acteurs de la société québécoise dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	▪ Poursuivre la collaboration à la mise en œuvre des Alliances pour la solidarité ▪ Collaborer à la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 2012-2014 en matière de violence conjugale ▪ Collaborer à la réalisation des actions sous la responsabilité d'Emploi-Québec dans le cadre de la nouvelle Politique nationale de lutte à l'itinérance intitulée *Ensemble, pour éviter la rue et en sortir*

ENJEU 3 : Adaptation organisationnelle d'Emploi-Québec aux besoins de la clientèle et du marché du travail, ainsi qu'aux changements de l'environnement interne

ORIENTATION 7 — POURSUIVRE L'ADAPTATION DE LA PRESTATION DE SERVICES, L'ORGANISATION TERRITORIALE D'EMPLOI-QUÉBEC ET L'AMÉLIORATION DES PROCESSUS DE TRAVAIL

L'adaptation de la prestation de services aux besoins de la clientèle, dont la diversification des modes de prestations	▪ Concevoir des modes de prestation de services diversifiés à l'intention de la clientèle et lui en faciliter l'accès ▪ Poursuivre la simplification des normes et des processus opérationnels
La contribution au développement d'un nouveau modèle de présence territoriale en lien avec l'optimisation de l'action gouvernementale en matière de prestation de services	▪ Collaborer au développement et à la mise en place d'une prestation intégrée des services gouvernementaux afin de répondre davantage aux besoins des citoyennes et des citoyens ainsi que des entreprises ▪ Proposer un modèle d'accueil commun permettant à la clientèle de profiter de services gouvernementaux simplifiés, harmonisés et offerts à proximité
Le développement et la mise en œuvre de bonnes pratiques de gestion des ressources humaines	▪ Poursuivre la démarche d'amélioration continue de la santé et de la qualité de vie au travail, ainsi que la mise en œuvre du Plan de gestion de la relève ▪ Développer et maintenir les compétences du personnel en misant sur la diversité et la souplesse des approches

ORIENTATION 8 — AGIR AVEC L'ENSEMBLE DES PARTENAIRES POUR UNE OFFRE DE SERVICE ADAPTÉE AUX BESOINS DES CLIENTÈLES ET DU MARCHÉ DU TRAVAIL

Le soutien des partenaires à l'intégration réussie des personnes au marché du travail	▪ Renforcer la concertation avec les partenaires sur les plans national et régional, afin d'assurer la cohérence de l'intervention ▪ Resserrer la collaboration entre les conseils régionaux des partenaires du marché du travail, les comités sectoriels de main-d'œuvre, les comités consultatifs et les comités d'intégration et de maintien en emploi ▪ Miser sur un meilleur arrimage entre les services aux entreprises d'Emploi-Québec et ceux d'autres ministères, dont les services aux entreprises des établissements scolaires

ORIENTATION 9 — POURSUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE DES INTERVENTIONS DES SERVICES PUBLICS D'EMPLOI

La collaboration des partenaires concernés pour l'appui à la persévérance des participantes et participants aux mesures actives	▪ Établir les pistes d'amélioration avec les partenaires concernés afin d'améliorer la persévérance et la réussite des participantes et participants aux mesures d'emploi ▪ Mettre en place les pistes d'actions établies dans le dossier portant sut la persévérance aux mesures actives
L'intégration adéquate de l'IMT dans les tâches des intervenantes et intervenants et dans le processus de prises de décision	▪ Soutenir l'amélioration qualitative et la diversité de l'information sur le marché du travail en développant de nouveaux produits dans un langage accessible ▪ Poursuivre une vigie soutenue au regard de l'activité économique et du marché du travail afin de pouvoir agir rapidement à tout mouvement inhabituel pouvant affecter le marché du travail
L'arrimage entre les services aux individus et les services aux entreprises	▪ Poursuivre les initiatives visant à favoriser les rencontres entre les employeurs ainsi que les chercheurs et chercheuses d'emploi ▪ Renforcer les liens entre les services aux individus et les services aux entreprises dans une perspective de placement de la clientèle ciblée
L'amélioration de la gestion par résultats	▪ Améliorer les actions visant à mieux rendre compte des résultats des interventions d'Emploi-Québec

A1 ANNEXE FONDS DE DÉVELOPPEMENT DU MARCHÉ DU TRAVAIL (FDMT) : RÉPARTITION EN 2014-2015

CRÉDITS ET BUDGET

Crédits du Québec	**105 405,7**
Entente Canada-Québec relative au marché du travail	579 094,0
Entente modificatrice–Lac-Mégantic	1 500,0
Entente sur le marché du travail 2008-2014 (EMT)	100 652,0
Du Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	23 000,0
Du Ministère pour Contrat d'intégration au travail	13 430,0
Du Ministère pour Programme de subventions aux entreprises adaptées	11 514,0
Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi	5 500,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés – Partie fédérale	6 546,0
Réinvestissement du FDMT	0,0
2014-2015 Fonds de développement du marché du travail	**846 641,7**

ENVELOPPE CENTRALE ET ENVELOPPE RÉGIONALE

Enveloppe centrale

Services d'aide à l'emploi	45 485,0
Intervention sectorielle	15 717,0
Commission de la santé et de la sécurité du travail	700,0
Office Québec-Monde pour la jeunesse	628,2
Projets économiques d'envergure et Projets majeurs	30 000,0
Réserve de stabilisation	12 125,6
Enveloppe centrale totale	**104 655,8**

Enveloppe régionale

Répartition aux régions–Modèle de répartition	491 856,4
Conseil emploi métropole	2 000,0
Programme de subventions aux entreprises adaptées	77 750,9
Formation au ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	60 000,0
Entente sur le marché du travail (EMT)	87 344,1
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés–Projets	7 792,9
Secteur forêt	6 200,0
Défi emploi Mauricie	1 750,0
Entente modificatrice–Lac-Mégantic	1 500,0
Jeunes en action (Ententes)	8 791,6
Réinvestissement des recouvrements	(3 000,0)
Enveloppe régionale totale	**741 985,9**
2014-2015 Fonds de développement du marché du travail	**846 641,7**

RÉPARTITION DE L'ENVELOPPE RÉGIONALE

Abitibi-Témiscamingue	12 118,1
Bas-Saint-Laurent	17 356,9
Capitale-Nationale	40 128,8
Centre-du-Québec	16 502,8
Chaudière-Appalaches	22 945,8
Côte-Nord	7 448,3
Estrie	22 619,2
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	12 656,4
Lanaudière	29 288,6
Laurentides	34 803,7
Laval	21 615,1
Mauricie	24 708,0
Montréal	164 195,3
Montérégie	86 970,5
Nord-du-Québec	2 627,8
Outaouais	23 608,6
Saguenay–Lac-Saint-Jean	25 043,8
Répartition initiale entre les régions	**564 637,7**
Conseil emploi métropole	2 000,0
Programme de subventions aux entreprises adaptées	77 750,9
Formation au min. de l'Éducation, du Loisir et du Sport	60 000,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	7 792,9
Diversification économique – Réserve	1 750,0
Entente modificatrice–Lac-Mégantic	1 500,0
Secteur forêt et autres–Réserve	29 554,4
Réinvestissement des recouvrements	-3 000,0
Autres postes de l'enveloppe régionale	**177 348,2**
Enveloppe régionale totale	**741 985,9**

RÉPARTITION INITIALE AUX RÉGIONS

Répartition–Modèle de répartition	491 856,4
Entente sur le marché du travail 2008-2014	62 344,1
Jeunes en action (Ententes)	8 527,8
Secteur forêt	1 909,4
Financement initial des régions	**564 637,7**

- Si les crédits et le budget indiqués devaient différer, des ajustements seront apportés à la répartition.
- Les crédits incluent la contribution de 579 094 k$ de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail (1998).
- Le montant prévu de l'Entente sur le marché du travail 2014-2020 (EMT) est de 115 652 k$, desquels 100 652 k$ sont affectés aux mesures du FDMT, et 15 000,0 k$ à d'autres programmes.
- Programme d'aide à l'intégration des immigrants et des minorités visibles en emploi : montant anticipé du Fonds des investisseurs immigrants.
- Réinvestissement des recouvrements : en prévision des montants recouvrés qui réduiront les dépenses d'autant.

A2 ANNEXE SERVICES DE SOLIDARITÉ SOCIALE : BUDGET DE TRANSFERT DE 2014-2015

AIDE FINANCIÈRE DE DERNIER RECOURS ET PROGRAMMES SPÉCIFIQUES	EN MILLIERS DE DOLLARS
Budget de transfert du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2 804 756,0
Provision à recevoir du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	52 000,0
Total : aide financière de dernier recours et programmes spécifiques	**2 856 756,0**
Programmes d'aide et d'accompagnement social	13 000,0
Programme alternative jeunesse	48 600,0
Total	**2 918 356,0**

PLAN D'ACTION 2014 2015

Emploi Québec